

## ANUNCI

La Comissió de Govern, en sessió celebrada el 3 de juny de 2021, ha adoptat el següent acord:

“APROVAR, de conformitat amb els articles 9.1.j) i 59 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, la Carta de Serveis i Principis d'Actuació de la Sindicatura de Greuges de Barcelona; PUBLICAR-LA al Butlletí Oficial de la Província, a la Gasetta Municipal i al Portal de transparència del web de l'Ajuntament de Barcelona.”

### CARTA DE SERVEIS I PRINCIPIS D'ACTUACIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA

#### ÍNDEX

<b>Capítol 1.- Disposicions generals .....</b>	<b>2</b>
<b>Capítol 2.- Principis d'actuació de la Sindicatura de Greuges de Barcelona .....</b>	<b>2</b>
<b>Capítol 3.- Drets de la ciutadania davant de la Sindicatura de Greuges de Barcelona .....</b>	<b>4</b>
<b>Capítol 4.- Serveis que ofereix la Sindicatura de Greuges de Barcelona .....</b>	<b>5</b>
<b>Capítol 5.- Compromisos de qualitat .....</b>	<b>6</b>
<b>Capítol 6.- Sistemes d'assegurament de la qualitat .....</b>	<b>7</b>
<b>Capítol 7.- Indicadors de qualitat.....</b>	<b>8</b>
<b>Capítol 8.- Col·laboració i participació de la ciutadania amb la institució.....</b>	<b>9</b>
<b>Capítol 9.- Unitat responsable de seguiment de la carta .....</b>	<b>9</b>
<b>Capítol 10.- Accés a la Sindicatura de Greuges de Barcelona .....</b>	<b>9</b>

## **CAPÍTOL 1**

### **DISPOSICIONS GENERALS**

#### **1.1. Missió**

La Sindicatura de Greuges de Barcelona és la institució municipal que té la funció de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans i ciutadanes de Barcelona i també de totes les persones que es trobin a la ciutat sense ser-ne residents, especialment pel que fa als drets i les llibertats emparats per la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat. Amb aquesta finalitat pot supervisar les activitats de l'Administració municipal i els organismes que en depenen.

#### **1.2. Objecte**

La Carta de serveis i principis d'actuació té per objecte informar dels serveis que ofereix la Sindicatura de Greuges de Barcelona, els principis que regeixen la seva actuació, els drets de la ciutadania davant de la institució, així com dels compromisos i mecanismes per tal de garantir la qualitat de l'activitat de la institució a la ciutadania.

#### **1.3. Àmbit d'aplicació**

Les disposicions d'aquesta Carta són d'aplicació i compliment per a tot el personal que està al servei de la Sindicatura, independentment de la seva vinculació laboral amb la institució, sempre que actuïn en nom de la institució i en l'exercici de les activitats que els són pròpies.

El síndic/a de greuges ha de designar la unitat responsable de garantir el coneixement i compliment de la Carta.

#### **1.4. Règim jurídic de la institució**

- Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta Municipal de Barcelona, article 143, introduït per la Llei 18/2014, de 23 de desembre, que modifica la Carta Municipal.  
<<https://www.sindicabarcelona.cat/wp-content/uploads/2020/11/03.-Incorporaci%C2%A2-de-la-Sindicatura-de-Greuges-de-Barcelona-a-la-Carta-Municipal-2014-T%C2%B0tol-IX-art-143.pdf>>
- Reglament del Síndic/a de Greuges de Barcelona, de 21 de març de 2003.  
<<https://www.sindicabarcelona.cat/wp-content/uploads/2020/11/01.-Reglament-Sindicatura-de-Greuges-de-Barcelona-2003.pdf>>
- Aspectes complementaris de l'organització i funcionament del Síndic/a de Greuges de Barcelona, aprovats per la Comissió de Govern en sessió del dia 19 de gener de 2005.  
<<https://www.sindicabarcelona.cat/wp-content/uploads/2020/11/02.-Aspectes-complementaris-de-l-organitzaci%C2%A2-i-funcionament-Sindicatura-Greuges-Barcelona-2005.pdf>>

## **CAPÍTOL 2**

### **PRINCIPIS D'ACTUACIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA**

S'estableixen els principis que han de regir l'actuació de les persones al servei de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, per tal d'incidir en la millora de la qualitat del seu funcionament.

## **2.1. Independència**

El síndic/a de greuges de Barcelona actua amb independència de l'Ajuntament de Barcelona i dels seus organismes, els quals supervisa. En l'exercici de les seves funcions no pot rebre ni acceptar instruccions municipals.

## **2.2. Subjecció a la legalitat**

El personal al servei de la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha d'actuar amb absolut respecte al conjunt de l'ordenament jurídic vigent, i s'ha d'abstenir de conductes contràries a l'interès general, amb objectivitat, bona fe i ajustant-se als principis d'eficàcia i celeritat.

La seva conducta s'ha de basar en el respecte i la protecció dels drets humans reconeguts internacionalment i la protecció dels drets fonamentals i les llibertats públiques.

## **2.3. Imparcialitat i objectivitat**

El síndic/a de greuges de Barcelona, en l'exercici de les seves funcions s'ha de basar en consideracions objectives, i ha de defugir d'interessos particulars i influències externes de qualsevol tipus. Així mateix, el personal al servei de la institució s'ha d'abstenir d'intervenir sobre assumptes que afectin el seu interès propi o el de familiars o persones afins o properes.

## **2.4. Transparència**

La institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha de desenvolupar la seva activitat amb transparència, facilitar la màxima difusió de la informació relacionada amb les tasques que té encomanades i garantir a la ciutadania el dret d'accés a la informació, amb les limitacions que estableixin les lleis.

## **2.5. Igualtat**

Des de la Sindicatura de Greuges s'ha de garantir la igualtat de tracte de totes les persones, i evitar actuacions que puguin produir discriminació per raó de gènere, orientació sexual, origen, creences o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

## **2.6. Equitat**

La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha d'adequar les seves actuacions a les necessitats i circumstàncies de les persones usuàries, sempre que sigui possible.

## **2.7. Confidencialitat i reserva**

El personal al servei de la institució ha de mantenir la deguda reserva respecte dels fets i la informació coneguts amb motiu de l'exercici de les seves funcions. Així mateix, en les seves actuacions ha de garantir el dret a la protecció de les dades de caràcter personal objecte del seu tractament, en els termes que marca la normativa vigent en aquesta matèria.

## **2.8. Respecte**

Les persones al servei de la Sindicatura de Greuges han de mantenir una conducta adequada i han de tractar amb atenció i respecte la ciutadania, amb absència de prejudicis i amb la cortesia i consideració deguda.

## **2.9. Comunicació i llenguatge accessible**

El personal al servei de la institució en les seves relacions amb la ciutadania ha de fer ús d'un llenguatge clar i accessible que permeti fàcilment la comprensió envers les seves actuacions i resolucions.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona es comunica en qualsevol de les dues llengües oficials de Catalunya, i ha d'utilitzar aquella que prefereixi la persona usuària.

#### **2.10. Participació ciutadana**

S'ha de fomentar la participació ciutadana, tant individual com col·lectiva, a través dels diferents mecanismes de funcionament de la Sindicatura, i s'ha de posar a l'abast de la ciutadania, formularis de suggeriments i opinions, i qüestionaris de satisfacció, tenint en compte aquelles aportacions dirigides a una millor prestació del servei.

#### **2.11. Sostenibilitat**

La institució de la Sindicatura en la seva actuació ha de vetllar per la lluita contra el canvi climàtic, la protecció social i del medi ambient.

#### **2.12. Diligència i responsabilitat**

Les persones al servei de la Sindicatura han de complir les tasques que tenen encomanades amb diligència i responsabilitat, actuant amb implicació i compromís.

#### **2.13. Professionalitat**

El personal de la institució ha de mantenir actualitzada la seva formació i qualificació a través de la formació contínua i de la revisió permanent dels seus coneixements, amb l'objecte d'incrementar les seves capacitats i millorar el seu rendiment.

### **CAPÍTOL 3**

#### **DRETS DE LA CIUTADANIA DAVANT DE LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA**

Totes les persones, en les seves relacions amb la Sindicatura de Greuges de Barcelona, tenen dret que se'ls prestin els serveis previstos en aquesta Carta. En particular se'ls reconeixen els drets següents:

##### **3.1. Amb caràcter general**

- A accedir a una informació clara, completa i veraç relativa a l'activitat general de la institució per a la defensa i protecció dels seus drets subjectius.
- A relacionar-se amb la institució de la Sindicatura de Greuges a través del canal que desitgin: telemàtic, telefònic o presencial.
- A triar qualsevol de les llengües oficials de Catalunya en què vulguin ser ateses.
- A obtenir informació sobre la derivació dels assumptes que no siguin competència de la Sindicatura de Greuges.
- A conèixer la identitat de la persona que l'atén.
- A accedir sense barreres que puguin comportar impediments o limitacions a la institució i els seus serveis.
- A obtenir una atenció específica en el cas d'infants i adolescents, d'acord amb els protocols i els procediments establerts, de manera que rebin el suport necessari per relacionar-se amb la institució.
- A ser ateses en igualtat de condicions i sense discriminació per raó de gènere, orientació sexual, origen, creences o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- A consultar el fons documental i la informació d'accés públic de la institució.
- A la protecció de les seves dades de caràcter personal, de conformitat amb la normativa d'aplicació.
- A formular suggeriments en relació amb el funcionament de la institució.

### **3.2. En relació amb la gestió d'expedients**

- A rebre informació precisa en relació amb les consultes o queixes plantejades i que són objecte de supervisió de la Sindicatura.
- A presentar una queixa quan estimin que pot haver estat vulnerat qualsevol dels seus drets i llibertats en relació amb l'activitat dels serveis municipals.
- A rebre la col·laboració i el suport necessaris per formular una queixa.
- A obtenir un justificant de recepció de la presentació de la queixa davant de la Sindicatura de Greuges, així com a obtenir informació sobre la referència de l'expedient.
- A identificar el personal al servei de la Sindicatura de Greuges encarregat de tramitar els expedients.
- A la tramitació de les queixes de conformitat amb la normativa que regula la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona.
- A ser informades adequadament sobre els motius que impedeixin donar resposta a la seva queixa en els terminis previstos.
- A conèixer, en qualsevol moment, l'estat de tramitació de les seves queixes o consultes, i a accedir al contingut dels documents que formen part de l'expedient.
- A rebre comunicacions escrites o verbals en un llenguatge clar i senzill, així com a demanar els aclariments necessaris per a la correcta comprensió del contingut i la transcendència dels documents que formen part de l'expedient.
- A obtenir una resolució motivada de la Sindicatura de Greuges en relació amb l'assumpte objecte de la queixa.
- A obtenir informació del seguiment de l'expedient per conèixer el grau d'assoliment, per part de l'Ajuntament de Barcelona, de les resolucions emeses per la Sindicatura de Greuges.
- A valorar la qualitat del servei i l'eficàcia de la institució quan finalitzi la tramitació de la seva queixa.

## **CAPÍTOL 4.**

### **SERVEIS QUE OFEREIX LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA**

#### **4.1. Consultes**

- Atenció i orientació de totes les consultes rebudes de la ciutadania en la institució siguin telemàtiques, telefòniques, escrites o presencials.

#### **4.2. Queixes**

- Assessorament per part de l'equip de la Sindicatura, de forma telemàtica, telefònica, escrita o presencial.
- Orientació i derivació a l'òrgan competent de les queixes que no reuneixin els requisits per ser admeses a tràmit.
- Tramitació de les queixes admeses a tràmit.
- Resolució i comunicació a les persones interessades i als òrgans municipals afectats.

#### **4.3. Actuacions d'ofici**

- Obertura d'actuacions d'ofici sobre matèries competència de la institució.
- Tramitació de les actuacions d'ofici.
- Resolució i comunicació als òrgans municipals afectats, i persones interessades si escau.

#### 4.4. Seguiment de les Resolucions

- Seguiment de les resolucions i les recomanacions emeses per conèixer el grau de compliment per part de l'Administració local.

#### 4.5. Divulgació de les actuacions de la Sindicatura

- Divulgació de les resolucions i l'activitat de la Sindicatura.
- Elaboració, publicació i difusió de l'informe anual i d'informes monogràfics.
- Visites als barris, serveis, entitats o altres accions per apropar la Sindicatura a la ciutadania.

#### 4.6. Col·laboració amb altres institucions

- Col·laboració amb altres institucions i entitats, públiques i privades, en matèries relacionades amb l'actuació de la Sindicatura.

### CAPÍTOL 5

#### COMPROMISOS DE QUALITAT

La Sindicatura de Greuges de Barcelona adopta una sèrie de compromisos per garantir la qualitat dels seus serveis.

##### 5.1. Consultes

Les consultes telemàtiques, telefòniques o presencials s'atenen durant l'horari d'atenció al públic:

- Les consultes presencials han de ser ateses en un termini màxim de vint minuts.
- Les consultes telefòniques que requereixin un assessorament especialitzat han de ser ateses en un termini màxim de dos dies hàbils, excepte en casos justificats.
- Les consultes telemàtiques han de ser ateses en un termini màxim de dos dies hàbils, excepte en casos justificats.

##### 5.2. Queixes

- Les entrevistes amb l'equip assessor s'han de concertar preferiblement de forma prèvia i seran ateses en el termini màxim de set dies hàbils.
- El registre de les queixes s'ha de fer, tant telemàticament com presencialment, com a màxim dins les 24 hores següents, llevat que coincideixi amb un cap de setmana o festiu. Excepcionalment, en període de vacances d'estiu el període pot allargar-se fins a set dies hàbils.
- Amb posterioritat al registre, s'ha d'emetre un justificant de recepció de la queixa, en què s'informa de l'admissió a tràmit i que també pot informar de la seva inadmissió i/o derivació a altres serveis. Aquest justificant de recepció s'ha d'emetre en el termini màxim de vuit dies hàbils, excepte en aquells casos en què es requereixi ampliació d'informació a la persona promotora de la queixa o en consideració a la complexitat d'aquesta.
- Una vegada admesa a tràmit la queixa, la síndica pot requerir informació a l'Ajuntament de Barcelona. La petició d'informació i el justificant de recepció s'han de tramitar dins del mateix termini màxim de vuit dies hàbils, o bé des del moment en què s'hagi rebut tota la documentació de la persona interessada. Aquesta sol·licitud d'informació es pot formular fins a quinze dies hàbils més segons la complexitat del cas, o en situacions justificades.

- Quan es rebí tota la informació que el síndic/a hagi sol·licitat a l'Ajuntament, i s'hagin fet totes les actuacions d'investigació i estudi que es creguin oportunes, s'ha d'emetre una resolució que es comunica a la persona o persones interessades i a l'òrgan competent de l'Ajuntament en el termini mitjà de trenta dies hàbils. Aquesta resolució es pot endarrerir segons la complexitat del cas.
- Si en el termini de quatre mesos després de la comunicació de l'admissió de la queixa, no ha estat possible emetre una resolució per manca de col·laboració municipal, s'ha d'informar la persona interessada.
- Les trucades telefòniques relacionades amb les queixes en tràmit han de ser ateses en el termini màxim de dos dies hàbils.

### **5.3. Actuacions d'ofici**

- A més de les queixes rebudes, la Sindicatura ha de mantenir una intensa tasca proactiva en defensa dels drets de la ciutadania i la divulgació dels mecanismes de garantia d'aquests a través de l'obertura d'actuacions d'ofici.
- El síndic/a de greuges i el seu equip han de visitar els barris, serveis municipals, entitats o col·lectius de Barcelona que ho sol·licitin, o per iniciativa pròpia, per tal de tenir un coneixement directe de la realitat i de la visió i inquietuds de la ciutadania.

### **5.4. Seguiment de les recomanacions**

- El síndic/a de greuges ha d'exposar a l'informe anual les resolucions i recomanacions emeses, i s'ha d'establir un sistema de seguiment per conèixer el grau de compliment d'aquestes recomanacions per part de l'Ajuntament.

### **5.5. Divulgació de les actuacions de la Sindicatura**

- El síndic /a de greuges ha de fer divulgació de l'activitat de la Sindicatura mitjançant la pàgina web de la institució, el butlletí en línia, les xarxes socials, les diverses publicacions editades anualment, i mitjançant altres canals de difusió de la Sindicatura.
- Les publicacions de la Sindicatura s'han d'enviar a les persones que ho sol·licitin, sempre que n'hi hagi de disponibles, en un termini màxim de quinze dies.
- El síndic/a de greuges i el seu equip han d'organitzar conferències i col·loquis en diferents espais de la ciutat, presencialment o de forma telemàtica.

### **5.6. Col·laboració amb altres institucions**

- El síndic/a de greuges ha de promoure la col·laboració i la subscripció de convenis amb altres institucions i entitats, públiques i privades, en matèries relacionades amb l'actuació de la Sindicatura. Aquestes col·laboracions s'han de donar a conèixer a la pàgina web de la institució i a l'informe anual.

## **CAPÍTOL 6**

### **SISTEMES D'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT**

Per tal d'assegurar els nivells de qualitat compromesos en aquesta Carta, la Sindicatura de Greuges de Barcelona compta amb els mitjans següents:

- Reglament del Síndic/a de Greuges de Barcelona.
- Procediment d'actuació de la Sindicatura de Greuges de Barcelona.
- Instruccions d'organització internes.

- Aplicatiu informàtic de gestió de les queixes.
- Bases de dades.
- Qüestionari de satisfacció a les persones usuàries.
- Bústia de suggeriments i opinions.
- Unitat Responsable de Seguiment de la Carta.

## **CAPÍTOL 7**

### **INDICADORS DE QUALITAT**

Els serveis que ofereix la Sindicatura de Greuges de Barcelona s'han d'avaluar per mitjà d'uns indicadors de qualitat en termes d'eficàcia. El resultat s'ha de publicar a l'informe anual de la institució.

#### **7.1. Consultes**

- Mitjana de temps de resposta de les consultes presencials, telefòniques o telemàtiques.

#### **7.2. Queixes**

- Mitjana de temps des de la sol·licitud de l'entrevista amb l'equip assessor fins que aquesta es realitza.
- Mitjana de temps entre el registre de la queixa i el justificant de recepció.
- Mitjana de temps entre l'admissió a tràmit de la queixa i la sol·licitud d'informació a l'Ajuntament.
- Mitjana de temps entre la recepció d'informació de l'Ajuntament i l'emissió de la resolució.
- Mitjana de temps de resposta entre les trucades telefòniques relacionades amb expedients en tràmit i la seva atenció.
- Resultat dels qüestionari de satisfacció que avalua el servei rebut.

#### **7.3. Actuacions d'ofici**

- Nombre d'actuacions d'ofici.

#### **7.4. Seguiment de les recomanacions**

- Nombre de recomanacions acceptades per l'Ajuntament.

#### **7.5. Divulgació de les actuacions de la Sindicatura**

- Nombre de visites als barris, serveis, entitats i col·lectius.
- Nombre de conferències impartides pel personal de la Sindicatura.
- Nombre de visites a la pàgina web de la Sindicatura.

#### **7.6. Col·laboració amb altres institucions**

- Nombre d'accions de col·laboració amb altres entitats públiques i privades.



## **CAPÍTOL 8**

### **COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ DE LA CIUTADANIA AMB LA INSTITUCIÓ**

La Sindicatura de Greuges posa a disposició de la ciutadania les següents eines per col·laborar i participar en la millora dels serveis:

- Qüestionari de satisfacció enviat de forma telemàtica a totes les persones que han formulat una queixa un cop finalitzades les actuacions.
- Bústia de suggeriments i opinions a la institució disponible a la pàgina web i a la seu de la Sindicatura.
- Activitats de divulgació tant presencials com telemàtiques, com són visites als barris, reunions amb entitats o serveis de Barcelona, xerrades informatives, etc., que, amb l'objectiu de donar a conèixer la institució, recullen les aportacions per millorar-la.
- Xarxes socials.

## **CAPÍTOL 9**

### **UNITAT RESPONSABLE DE SEGUIMENT DE LA CARTA**

Correspon a la Unitat Responsable de Seguiment de la Carta:

- Vetllar pel compliment dels compromisos adquirits en aquesta Carta.
- Promoure la revisió anual de la Carta de serveis i tots aquells aspectes que són susceptibles de millora en la gestió de la institució.

## **CAPÍTOL 10**

### **ACCÉS A LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA**

Horari d'atenció presencial i telefònica:

#### **De l'1 d'octubre al 31 de maig**

De dilluns a dijous:  
de 9:00 h a 14:00 h, i  
de 16:00 h a 18:00 h  
Divendres:  
de 9:00 h a 14:00 h

#### **De l'1 de juny al 30 de setembre**

De dilluns a divendres:  
de 9:00 h a 14:00 h i visites concertades

**Oficina:** Ronda Sant Pau, 45, 3a. 08015 Barcelona

**Telèfon:** 93 413 29 00

**Fax:** 93 413 29 10

**Adreça electrònica:** [sindicadegreuges@bcn.cat](mailto:sindicadegreuges@bcn.cat)

**Web:** [www.sindicabarcelona.cat](http://www.sindicabarcelona.cat)

**Twitter:** @sindicabcn

**Facebook:** @sindicadegreugesbcn

**Instagram:** @sindicabcn



Com arribar-hi:

**Amb autobús:** D50 i V11, parada Ronda Sant Pau-Parlament  
H16 i 55, parada Manso-Comte Borrell  
D20, parada metro Poble Sec  
V9, parada Viladomat - Marquès de Campo Sagrado

**Amb metro:** L2, parada Sant Antoni  
L2, parada Paral·lel  
L3, parada Paral·lel

Barcelona, 7 de juny de 2021

La Secretaria Delegada  
Maribel Fernández Galera